

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Penelitian ini menetapkan objek perusahaan yang termasuk dalam kategori perusahaan jasa. Perusahaan ini adalah Bengkel body repair dan painting untuk mobil. Bengkel ini bernama Bengkel Satria Jaya dan beralamatkan di Jalan Citarum Raya no 83, Semarang.

3.2. Jenis dan Sumber data

3.2.1. Jenis Data

1. Data Kuantitatif

Data Kuantitatif adalah data yang dapat diukur atau dapat dihitung dan biasanya berupa angka – angka atau bilangan. Dalam penelitian ini, data kuantitatif yang digunakan adalah data-data yang diambil dari laporan pemasukan kas (pembayaran tagihan dari asuransi ,pembayaran biaya perbaikan mobil non asuransi)dan pengeluaran kas (gaji karyawan,biaya produksi,biaya lain-lain).

2. Data Kualitatif

Data Kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur secara langsung, bentuknya informasi atau keterangan. Dalam penelitian ini, data kualitatif meliputi struktur organisasi perusahaan, sistem operasional perusahaan yang berjalan secara manual, dan juga history dari perusahaan tersebut.

3.2.2. Sumber data

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung di lapangan. Data primer tersebut peneliti dapatkan melalui tahapan wawancara dengan pemilik dan pihak yang terkait di perusahaan. Data primer perusahaan ini didapat dari sistem operasional perusahaan secara umum yang selama ini dijalankan oleh perusahaan, hasil dari wawancara dari pemilik perusahaan yang mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi laporan keuangan dan laporan biaya produksi yang tidak jelas, dan juga informasi dari karyawan yang merasa pekerjaannya kurang efektif karena tidak ada sistem yang dapat terhubung antara satu bagian dengan bagian lainnya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung misalnya melalui media perantara berupa catatan, laporan

atau bukti. Data sekunder yang diperoleh dari laporan keuangan perusahaan yang di catat dalam bentuk Microsoft excel, beserta dengan nota – nota pembelian, tagihan kwitansi, dan catatan hutang perusahaan ke *suplyer* dan catatan piutang perusahaan terhadap beberapa vendor asuransi.

3.3. Teknik Pengumpulan data

Metode pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data – data yang diperlukan pada saat penelitian. Dalam pengumpulan data ada 3 metode :

1. Metode wawancara

Menurut Nazir (1998), wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab dengan bertatap muka antara pewawancara dengan si penjawab / responden dengan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). Dalam penelitian ini wawancara dilakukan langsung dengan narasumber yaitu pemilik perusahaan dan juga beberapa karyawan yang bersangkutan langsung dengan sistem operasional perusahaan.

2. Metode Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (2013), Observasi adalah proses yang sangat kompleks, yang terdiri dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dalam penelitian ini, peneliti langsung berobservasi langsung di

perusahaan dan mengamati operasi perusahaan dalam sehari – hari.

3. Metode Dokumentasi

Menurut Deswani (2011), dokumentasi adalah sesuatu yang ditulis atau dicetak, kemudian diandalkan sebagai catatan bukti bagi orang yang berwenang, dan merupakan bagian dari praktik profesional. Dalam penelitian ini, dokumentasi perusahaan berupa arsip – arsip laporan pemasukan dan pengeluaran kas dan catatan hutang dan piutang perusahaan.

3.4. Metode Analisis data

Metode analisis data menggunakan metode Rapid Application Development (RAD). Metode ini adalah strategi pengembangan sistem yang cepat dengan menggunakan *prototype* dalam menganalisis kebutuhan dalam pembuatan desain sistem.

Berikut tahapan dalam pendekatan Rapid Application Development (RAD) :

3.4.1. Tahap investigasi awal

Tahap ini merupakan tahap awal pencarian data yang akan di dapat dalam pembuatan sistem yang baru.

3.4.2. Tahap analisis kebutuhan

Tahap ini adalah melakukan analisis kebutuhan yang akan digunakan untuk perancangan sistem baru.

3.4.3. Tahap analisis *cost benefit*

Tahap ini perlu dilakukan untuk dapat mengetahui seberapa besar biaya yang harus dikeluarkan perusahaan untuk membuat suatu sistem baru, dan memperhitungkan keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dengan adanya sistem baru.

3.4.4. Tahap desain

a. Pembuatan *Interface*

Interface adalah suatu perantara diantara program dengan pemakai program. *Interface* juga dapat digunakan sebagai media input bagi pemakai.

b. Pembuatan Form

Form mempunyai property yang dapat diatur dan disesuaikan dengan kebutuhan pemakai, pengaturan dapat dilakukan pada saat perancangan ataupun pada saat program dijalankan.

c. Penulisan Kode

Penulisan kode atau yang sering disebut pengkodean dilakukan untuk mendapatkan hasil akhir program. Program

yang akan digunakan adalah PHP dengan memanfaatkan program MySql sebagai penyimpanan data.

d. Pembuatan *debugging*

Debugging merupakan alat yang dapat melakukan pengoreksian pada masalah yang teridentifikasi. Tahap ini penulis melakukan pencarian kesalahan pada program dan melakukan perbaikan pada program dan disusun ulang untuk menjadi lebih baik dan benar.

3.5. Gambaran Umum Objek Penelitian

3.5.1. Gambaran Umum Perusahaan

Bengkel Satria Jaya termasuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Bengkel ini menyediakan jasa untuk perbaikan dan pengecatan mobil ataupun truk. Perusahaan ini berbentuk badan hukum CV yang didirikan oleh Bapak Alfonso Kurniawan Sejak tahun 2009. Dalam operasi sehari-hari perusahaan ini masih menggunakan sistem yang manual. Untuk pelaporan keuangan perusahaan ini hanya membuat 2 laporan keuangan untuk laporan kas masuk dan laporan kas keluar, dan tidak ada detail biaya produksi yang dikeluarkan perusahaan dalam 1 bulan .

Mobil yang masuk di bengkel ini di bagi menjadi dua, yaitu untuk mobil yang berasuransi dan mobil non asuransi / mobil dengan perbaikan biaya

pribadi. Dan untuk biaya jasa perbaikan bengkel sudah memiliki harga *price list* untuk setiap bagian / panel mobil. Proses pembayaran jasa perbaikan mobil pribadi bisa langsung dilakukan dengan customer langsung membayar ke kasir. Sedangkan untuk proses pembayaran mobil berasuransi, bengkel harus memproses klaim mobil tersebut ke vendor asuransi dan untuk pembayarannya bengkel mengirimkan tagihan kwitansi ke vendor asuransi dan kemudian menunggu vendor asuransi untuk membayar tagihan kwitansi dari bengkel, untuk pembayaran dari asuransi dalam tempo 2 – 3 bulan sejak kwitansi di kirim ke pihak vendor asuransi.

Selain memberikan jasa perbaikan pada mobil, bengkel satria jaya juga membantu customer dalam proses penyediaan sparepart mobil jika memang pada klaim mobil berasuransi tersebut ada pergantian sparepart. Untuk sparepart mobil yang intensitasnya sering masuk ke bengkel, maka bengkel akan mempunyai stok sparepart tersebut di gudang. Bengkel ini juga sudah mempunyai beberapa vendor *suplllyer* penyedia sparepart mobil, untuk tempo pembayaran hutang ke *supllyer* biasa dilakukan dalam tempo 1 bulan.

Berikut penjelasan tahapan operasional kegiatan bengkel dari awal - hingga akhir mobil selesai di perbaiki d bengkel ini :

1. Mobil masuk ke bengkel,di terima oleh SA (Service Advisor).

Customer mendapatkan bukti tanda terima penyerahan mobil.Tugas admin1 untuk Menchek list mobil customer tersebut,kemudian meregister : input tipe mobil, nomor polisi,

kontak customer, nama asuransi dari mobil tersebut dan keterangan lainnya yang di perlukan.

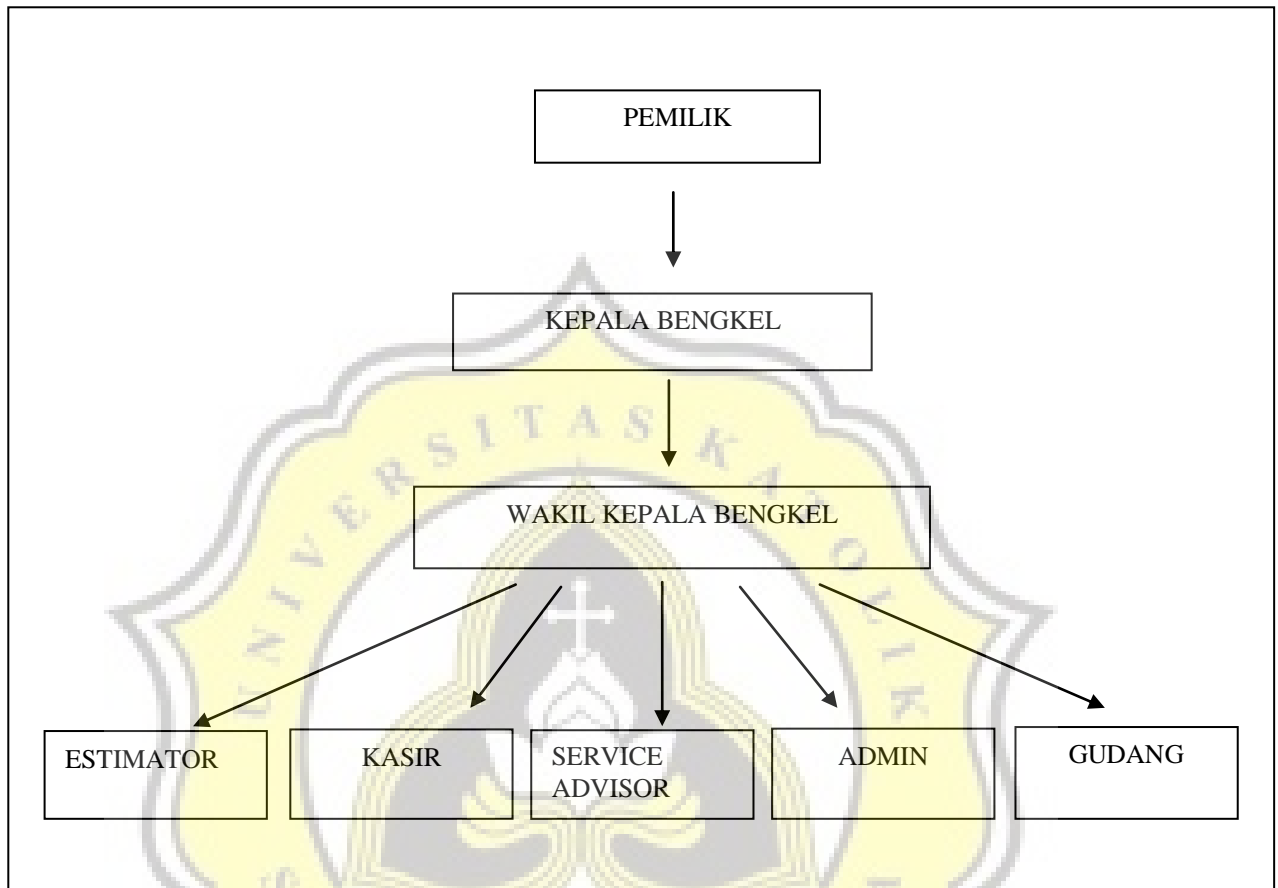
2. Mobil yang sudah teregister kemudian akan di foto kerusakannya sesuai dengan hasil survey dari masing - masing asuransi untuk kemudian di buatkan estimasi perbaikan mobil. Tugas admin 2 untuk melengkapi dokumen klaim yang di perlukan contoh: gesek nomor rangka mobil tersebut, *copy* polis, form klaim, *fotocopy* ktp atas nama tertanggung di polis, *fotocopy* sim, *fotocopy* stnk, hasil survey kerusakan, dan foto kerusakan dari mobil. Setelah dokumen – dokumen tersebut lengkap data tersebut akan di berikan ke bagian estimator untuk kemudian di estimasi nilai klaim dari mobil tersebut .
3. Bagian estimator melakukan estimasi perbaikan mobil yang masuk di bengkel. Setelah estimasi tersebut jadi , estimasi tersebut di kirim ke asuransi yang bersangkutan .
4. Proses selanjutnya, tunggu persetujuan dari pihak asuransi atas penawaran estimasi yang sudah bengkel kirim. Setelah ada persetujuan dari asuransi bengkel bisa menerbitkan SPK (surat perintah kerja), untuk mobil dapat dilakukan perbaikan . Selama Asuransi belum menurunkan acc maka bengkel tidak berhak menerbitkan SPK .

5. Dari SPK (surat perintah kerja) bengkel dapat untuk menghitung biaya produksi, dan untuk proses perorderan sparepart mobil yang sudah di setujui oleh vensor asuransi. Langkah selanjutnya admin membuat internal order yang di ketahui dan di tanda tangai oleh kepala bengkel dan di berikan ke bagian gudang untuk segera di orderkan sparepart ke *supplier*.
6. Setelah mobil dari customer selesai di lakukan perbaikan dan sudah keluar dari bengkel. Dari bengkel langsung mencetak *invoice* tagihan perbaikan untuk di kirim ke asuransi .Lalu dari bengkel tinggal menunggu pembayaran *invoice* yang sudah di kirim ke asuransi.

3.6. Struktur organisasi

Struktur orgsnisasi yang berlaku di Bengkel Satria Jaya menggunakan sistem lini, dimana jalur koordinasi yang berada di posisi pertama adalah pemilik sebagai pimpinan langsung yang membawahi para karyawan dan beberapa bagian lainnya yang ada di perusahaan. Dibawah pemilik ada posisi kepala bengkel yang juga bertanggung jawab langsung terhadap karyawan lainnya jika pemilik tidak berada di tempat.

Struktur organisasi di Bengkel Satria Jaya :

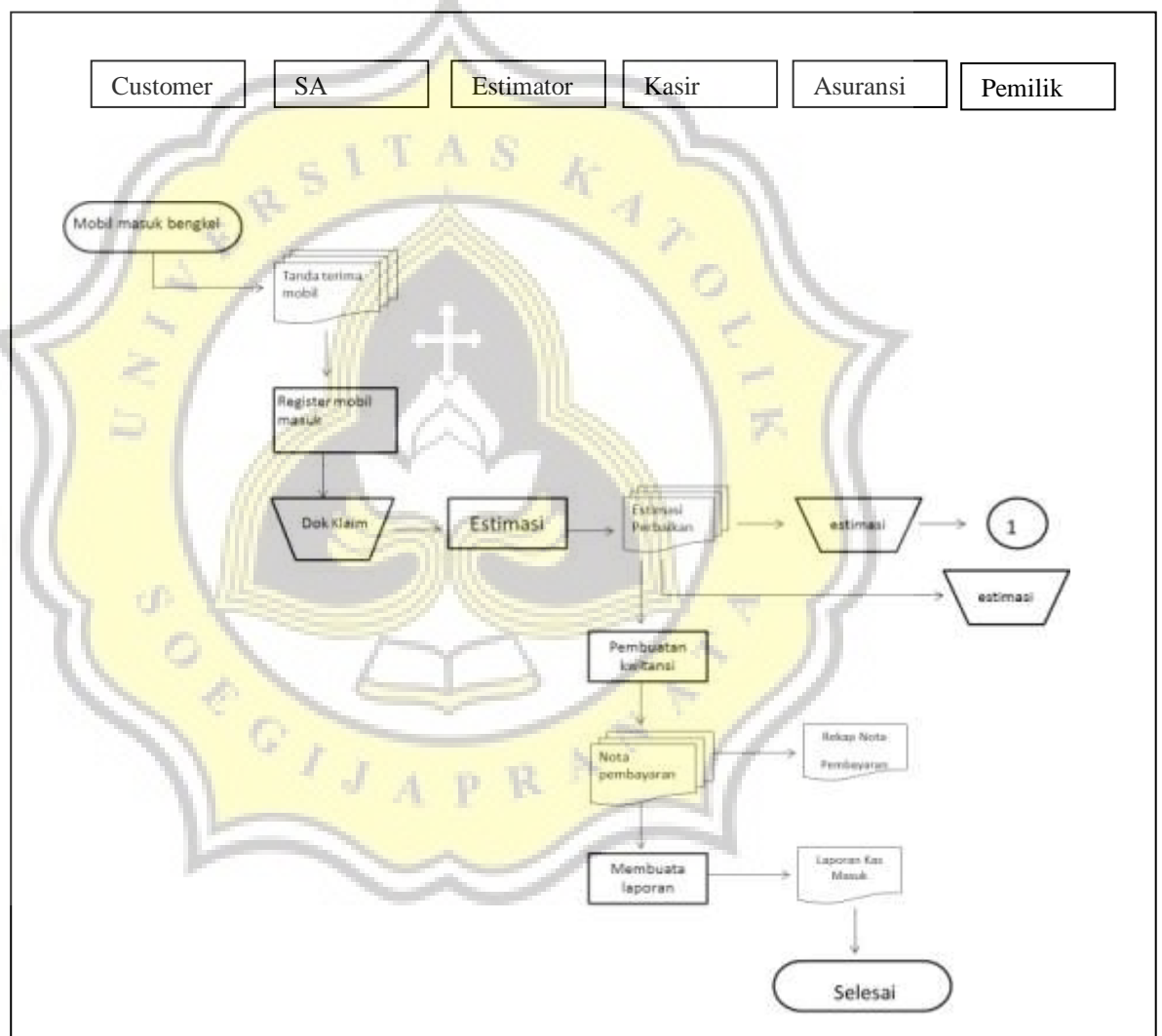


Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber : Data Primer diolah, 2009

3.7. Gambaran Sistem Akuntansi Perusahaan

8.3.1 Proses Awal Mobil Masuk Bengkel

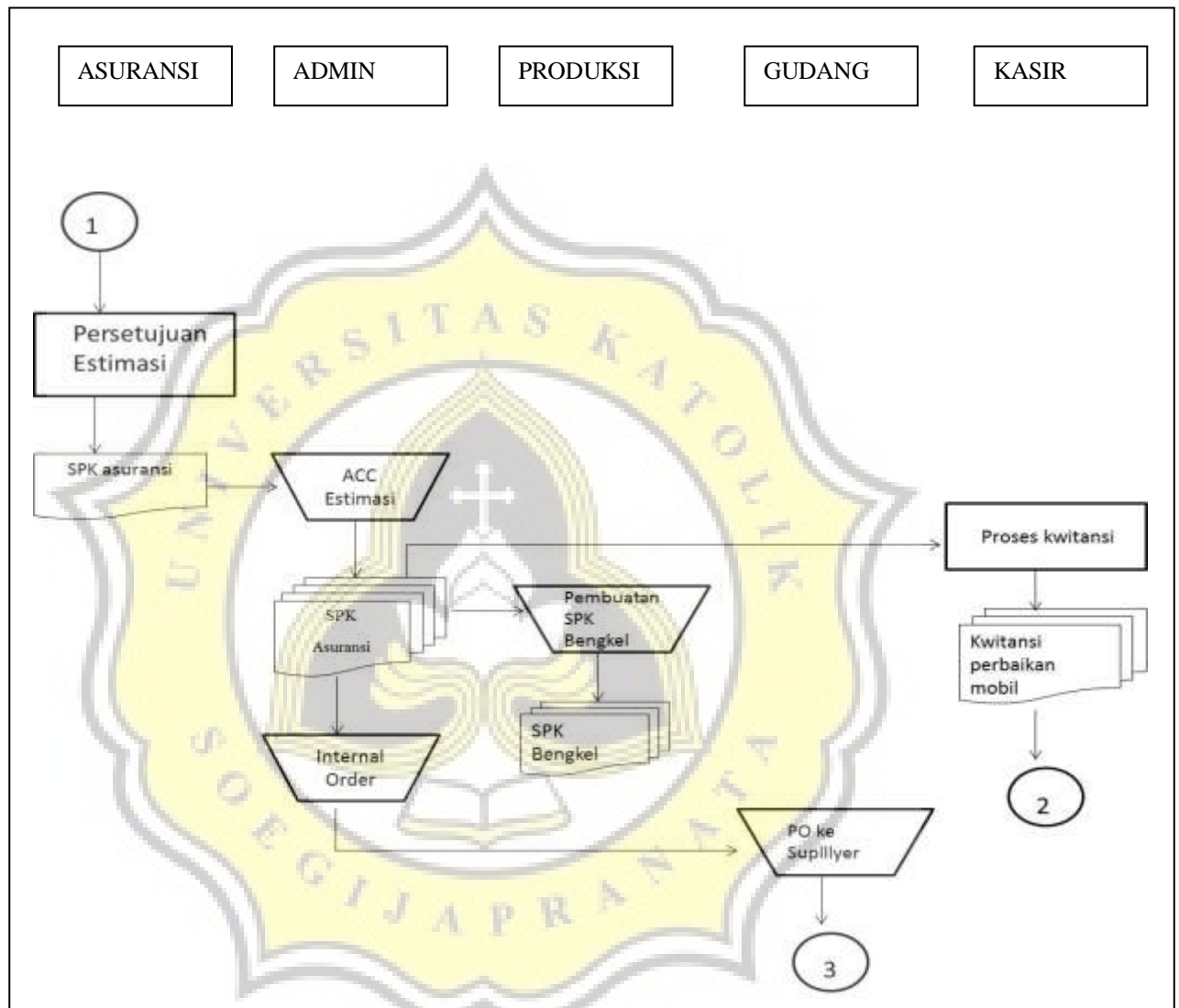


Gambar 3.2 Flowchart Proses Mobil Masuk Bengkel

Keterangan Proses Mobil Masuk Bengkel :

1. Customer datang ke bengkel untuk memasukkan mobil untuk dilakukan perbaikan.
2. SA (*Service Advisor*) menerima mobil dari customer dan memberikan bukti serah terima mobil kepada customer yang meninggalkan mobil di bengkel.
3. SA (*Service Advisor*) menginput register mobil masuk dan kontak dari customer di computer dalam bentuk excel.
4. SA (*Service Advisor*) akan mengklasifikasi mobil customer yang berasuransi ataupun tidak berasuransi, Jika mobil customer yang berasuransi tugas SA (*Service Advisor*) untuk melengkapi dokumen klaim ke asuransi.
5. Setelah Dokumen lengkap, dokumen akan diberikan ke bagian estimator untuk kemudian dilakukan estimasi. Jika mobil pribadi estimasi diberikan langsung ke customer, jika berasuransi estimasi dikirim ke vendor asuransi, dan juga memberikan rekapan estimasi ke pemilik perusahaan.
6. Tugas kasir di sini untuk mengecek estimasi dan mengirim estimasi perbaikan mobil ke vendor asuransi. Jika mobil pribadi kasir bisa langsung mencetak kwitansi perbaikan dan rekapan kwitansi di serahkan ke pemilik perusahaan satu lembar
7. Kasir akan membuat laporan kas masuk dari hasil pembayaran biaya jasa perbaikan mobil tersebut. Dan memberikan laporan ke pemilik perusahaan.

8.3.2 Proses Klaim Mobil ke Pihak Asuransi



Gambar 3.3 Flowchart Klaim Mobil ke Pihak Asuransi

Keterangan Flowchart Klaim Mobil Berasuransi :

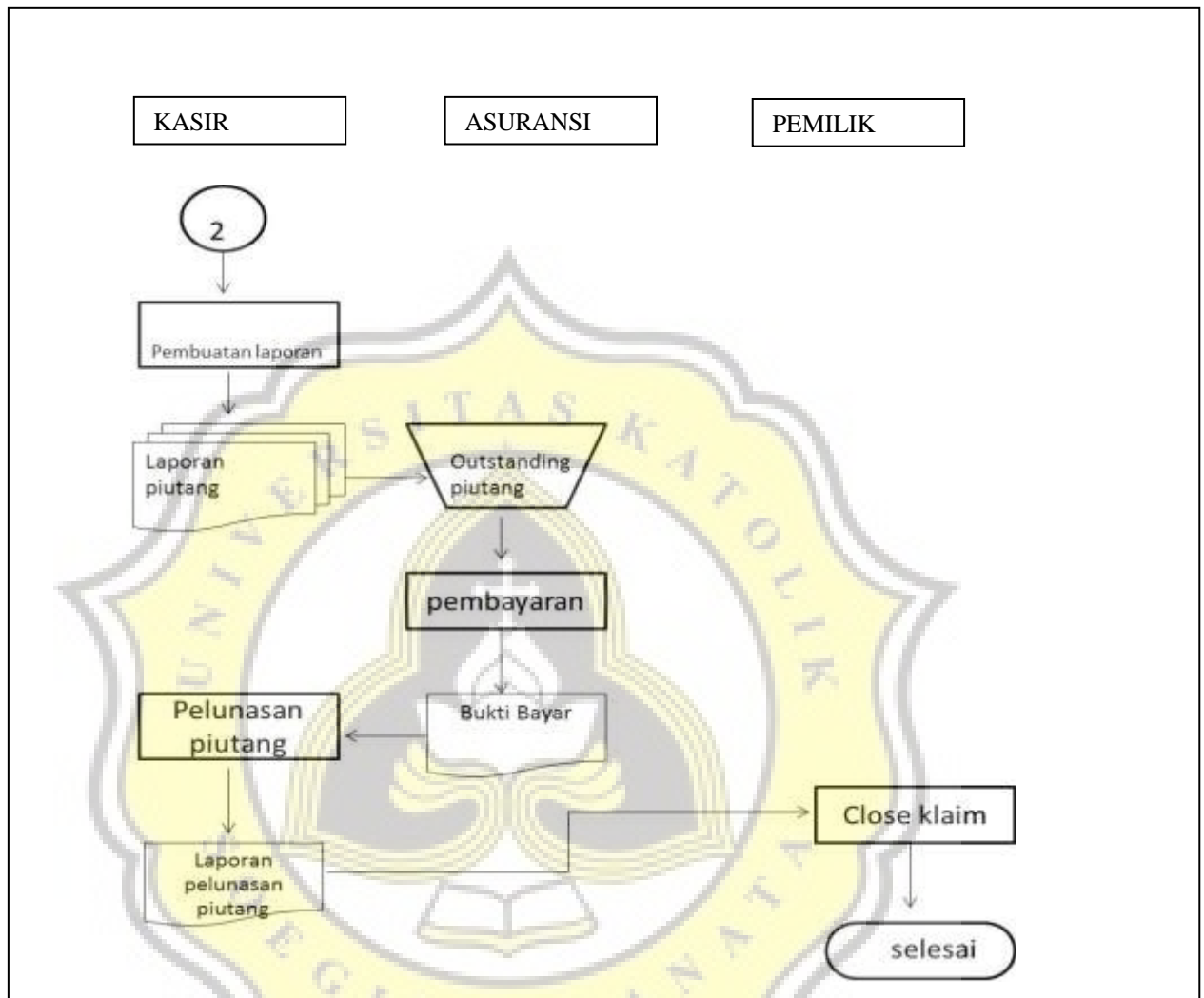
1. Vendor asuransi menerima estimasi perbaikan mobil dari bengkel.

Bagian klaim di vendor asuransi mengajukan estimasi bengkel ke

atasannya. Setelah mendapatkan approve vendor asuransi mengirim persetujuan estimasi ke bengkel via email atau fax.

2. Dalam penerimaan SPK asuransi bagian admin ini mencetak spk tersebut dan memberikan kepada kepala produksi. Admin juga bertugas untuk melakukan internal order ke bagian gudang jika memang di spk tersebut ada pergantian sparepart mobil.
3. Kepala bagian produksi membuat SPK bengkel sesuai dengan persetujuan SPK yang diterbitkan oleh pihak asuransi.
4. Setelah menerima internal order dari admin, bagian gudang order melakukan PO (*Purchase Order*) ke pihak *suplyer*.
5. Kasir mencetak kwitansi tagihan perbaikan mobil dan mengirim ke vendor asuransi.

8.3.3 Proses Pembayaran Klaim Asuransi

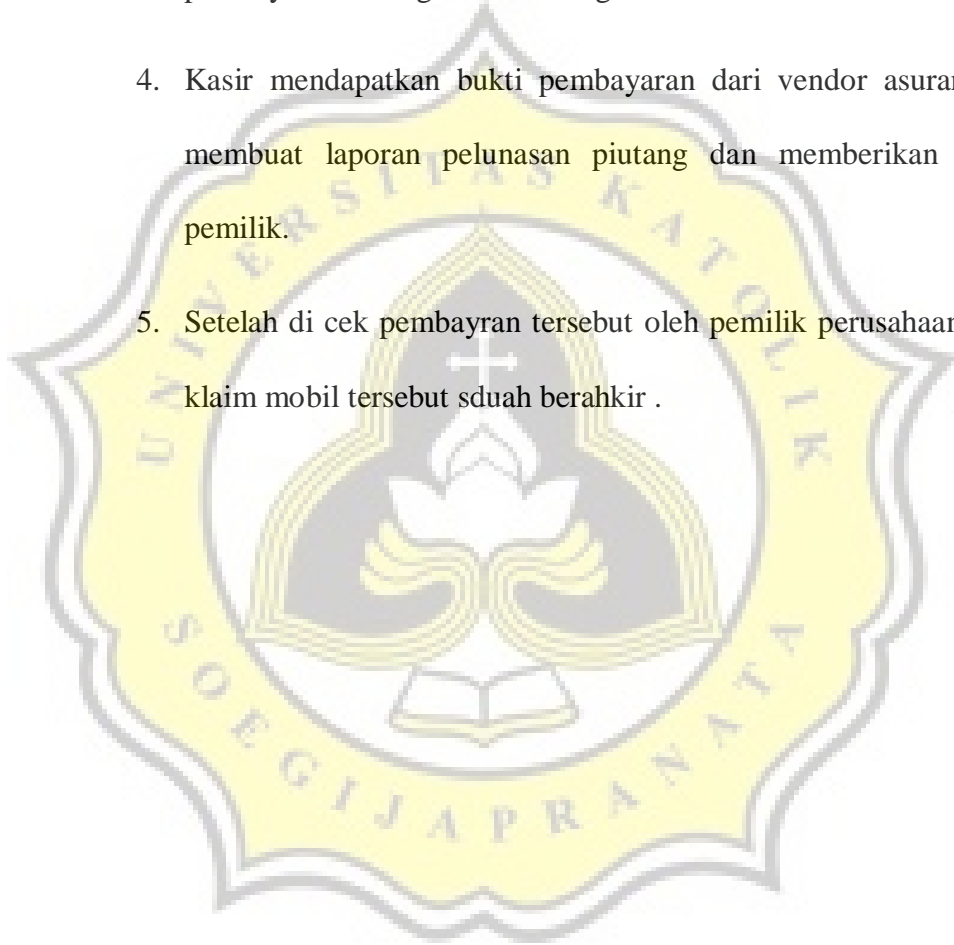


Gambar 3.4 Flowchart Pembayaran Klaim dari Pihak Asuransi

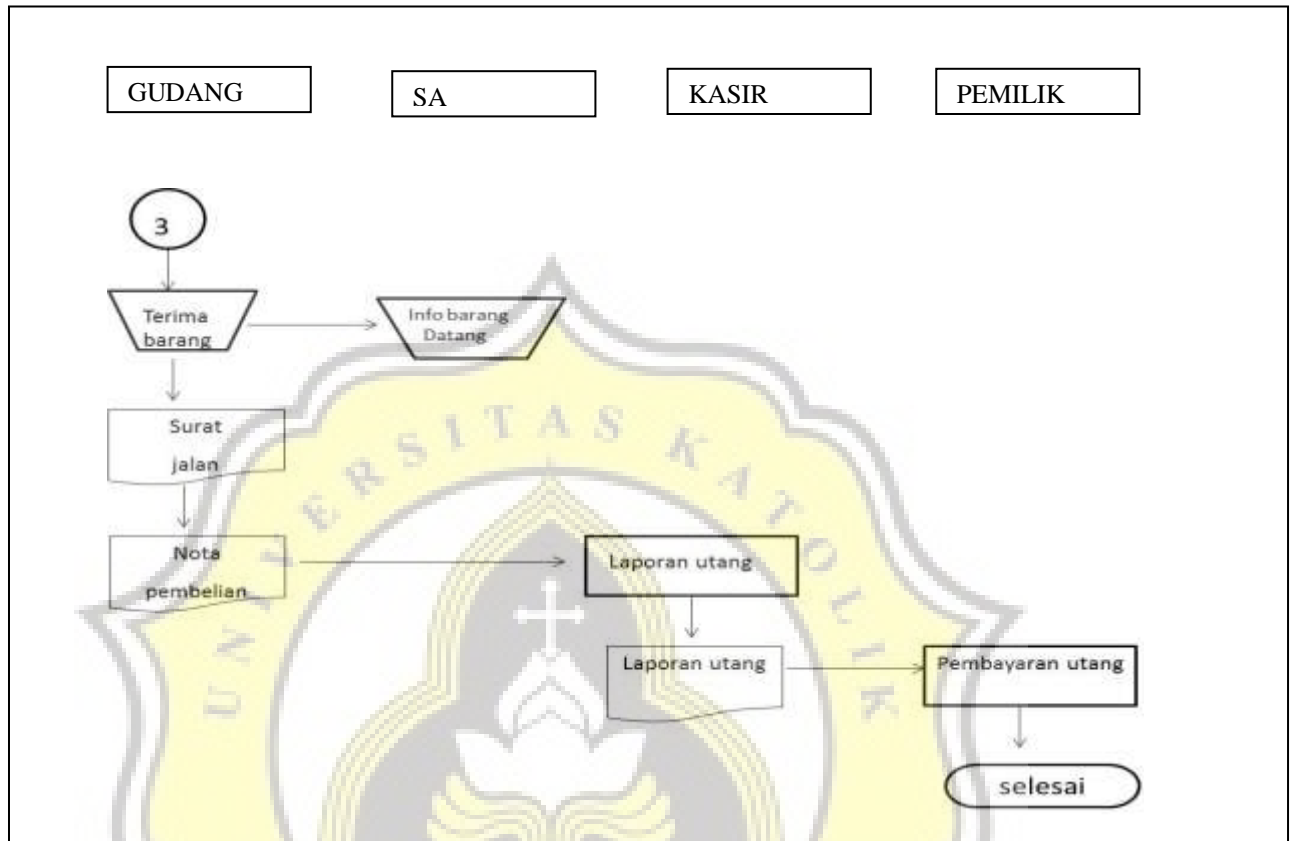
Keterangan Flowchart Pembayaran :

1. Setelah kasir mengirimkan kwitansi ke vendor asuransi, tugas kasir untuk membuat laporan outstanding pembayaran di beberapa vendor asuransi yang rekanan dengan bengkel.

2. Vendor asuransi mendapat outstanding pembayaran dari pihak bengkel , tugas bagian klaim untuk dapat mengajukan pembayaran terhadap bengkel ke atasan.
3. Setelah ada bukti pembayaran, vendor asuransi memberikan bukti pembayaran ke bagian kasir bengkel.
4. Kasir mendapatkan bukti pembayaran dari vendor asuransi dan membuat laporan pelunasan piutang dan memberikan kepada pemilik.
5. Setelah di cek pembayran tersebut oleh pemilik perusahaan, maka klaim mobil tersebut sduah berakhir .



8.3.4 Proses Pembayaran Hutang ke Pihak Supplier



Gambar 3.5 Flowchart Pembayaran Hutang ke Supllyer

Keterangan Flowchart Pelunasan Hutang :

1. Bagian gudang menerima barang yang dipesan dari rekanan suplllyer . Bagian gudang memberi info kepada SA (*Service Advisor*) jika sparepart sudah datang.
2. SA (*Service Advisor*) menginfokan ke customer jika sparepart mobil tersebut sudah datang di bengkel.

3. Setelah mendapatkan nota pembelian dari *suplllyer* kasir membuat laporan utang dan memberikan laporan utang kepada pemilik perusahaan.
4. Pemilik melakukan pengecekan terhadap laporan utang dan melakukan pembayaran utang.

